

守好林子 让群众过上好日子

通讯员 谭海波 何源



时值盛夏，雨后的旬阳坝村却泛着凉意，山间的森林康养步道被夜雨清洗得干干净净，行至观景台俯瞰旬阳坝村，青山相依，绿意葱茏，210 国道将宁东林业局白色的新建筑和正在修缮的老建筑一分为二。

陕西省宁东林业局地处秦岭南麓宁陕县境内，属国有重点林区，隶属于陕西省林业厅及省森林资源管理局。该局管理处位于宁陕县城关镇旬阳坝村，几十年来见证了旬阳坝村的变迁与发展，也在秦岭大山里守着林子，为群众带来了好日子。

旬阳坝村被腰竹岭、平河梁、鸡公岭、月河梁四面环抱，沟谷纵横，风景优美。该村的森林康养景观步道由宁东林业局投建，总长约 1236 米，沿途绿树成荫，繁花遍地，还为游人开辟了金银花采摘园。该步道是宁东森林体验康养基地的重要组成部分。

宁东林业局产业科科长郭林文介绍，



村民黄文林在地里除草

该局对森林资源进行科学经营与培育，大力发展以森林康养、森林体验为品牌的宁东森林休闲旅游，建设森林体验康养基地。

“我们在建设中积极吸纳当地贫困群众投入森林康养基地建设任务，森林康养基地的宾馆等服务行业也吸纳咱们当地贫困群众务工。”郭林文说。

目前，宁东森林康养体验基地已完成专家组的现场考察评估，并获得中国绿色时报社主办的“2019 寻找中国森林旅游美景推广地活动”森林健康养生 50 佳称号。

上午十点半，在陕西省林麝良种繁育基地，张儒江推着小推车，拿着扫帚依次推开基地 A 区的养殖房，清理着草料残渣。

“早上就是喂一下草、清料、水，中午上山采叶子，下午打扫圈舍。”张儒江介绍他的主要工作。林麝晨昏活动、怕热不怕冷、听觉灵敏，张儒江和工人们都是每天凌晨五点起床给林麝喂食，等太阳落山时再喂食。

林麝属国家Ⅰ级和世界濒危的重点保护物种，雄麝分泌的麝香是珍贵的中药材，属国家战略储备物资，素有“软黄金”之称。为响应国家号召，解决麝香资源紧缺，

宁东林业局建设陕西省林麝良种繁育基地，目前占地 45 亩有 280 个圈舍，养殖成体林麝 200 只以上。基地在生产过程中严格做好林麝的谱系登记，防止种群退化，对种群繁衍起到了很大促进作用。

“在这工作条件基本上还可以，一年收入三万五千块钱，妻子也在这工作，一边务工一边就把屋里的人照顾



森林康养景观步道

了。”张儒江说。因为母亲瘫痪卧床，他和妻子不能外出务工，但两人在繁育基地务工就能有 7 万元收入，还能在周围养殖几十箱蜜蜂。

林麝以树叶、草、苔藓、地衣、嫩芽、细枝为食，养殖基地需要大量树叶。和张儒江一样在繁育基地做养殖员的旬阳坝村村民黄文林在基地附近种植了 5 亩多桑树，并与宁东林业局签订了回收干桑叶的协议。

“一亩地回收干桑叶 500 斤左右，他们按四块钱一斤回收，5 亩地大概年收入一万多，平时也就做好除草管理就可以了。”黄文林说。

据陕西省林麝良种繁育基地副主任王涛介绍，基地雇佣当地村民作为饲养员，年工资约为 35000 元；向村民免费提供桑树苗木和技术，按 4 元/斤回收干桑叶，现已经种植林麝饲料林 45 亩，与当地 28 户贫困户签订协议。

该局在宁陕境内的五个林场回收榆树、野樱桃树等的叶子，由当地村民采摘收集，以新鲜树叶 1 元一斤回收。王涛欣慰地表示：“有些老百姓家里年轻人出门务工去了，在屋里都是老年人，一天能采个上百斤左右，就是上百块收入，极大改善了他们的生活水平。”



国家Ⅰ级和世界濒危重点保护物种林麝

除了以发展生态产业带动村民务工增收，宁东林业局于 2019 年 8 月 8 日作为脱贫增援单位，承担了宁陕县广货街镇沙洛村 12 户 38 人已脱贫户的后续帮扶巩固工作，安排该局沙沟林场作为帮扶单位，积极配合村两委的脱贫攻坚工作。走村入户大力宣传扶贫政策，协助村两委做好 55 户贫困户后续帮扶工作，并在森林抚育工地解决了 12 人务工问题。

“贡米”基地美景如画



在岚皋县官元镇古家村“贡米”基地，300 亩稻田郁郁葱葱，层层叠叠，一垄垄水稻秧苗在阳光照射下，美景如画。

2019 年在全国斗米大赛中，古家村的“贡米”获得“金米奖”。近年来，官元镇主打“贡米”品牌，通过政府引导，能人大户带动、新型农业主体参与等模式，建成 1500 余亩富硒有机大米农业种植园区，有力促进了农业增效农民增收。

赵坤 张文枫 文/图

致歉信不是公关，而是举一反三

来庆琳

“经紧急协调、升级设备、改善物流、调足人力 24 小时加班加点，目前各类扶贫产品货源充足，线上线下运行顺畅。今后我们将通过实际行动，来弥补这次工作中的失误。希望得到您的谅解、批评和指导，并一如既往地关注我们，支持我们！”端午假期收假第一天，一则来自安康扶贫空间微信公众号的致歉信诚意满满，让人倍感亲切。

面向广大消费者，这封致歉信的主要内容是“6·18”和端午节期间，因为他们运营的 13 个电商平台和线下超市、消费扶贫生活馆订单和客流量“井喷”增长，致使部分产品供不应求、订单错发或延期、客服迟缓和线下收银排队时间较长等问题，以此给消费者带来了诸多不便。

信中提到，发生此类问题，充分暴露出他们对货源分散、库存不足、物流滞后以及受疫情影响等现实情况预判不全面、准备不充分。为此，向广大消费者致以最诚挚的歉意！我们为能有这样及时有效的致歉而点赞，这种公开于互联网的致歉方式，也是对广大消费者做出的郑重承诺。

任何企业在发展中难免会有失误、会犯错误。无论它卖的是产品还是服务，随着企业间竞争加剧，一方面服务本身的多样化成为企业营销重点，另一方面消费者对服务多样化的需求也越来越高。在双方这一多样化的需求和服务中，每个时点都有发生失误的可能。尤其对消费服务行业来说，经营活动中都避免不了有服务失误、服务过错的发生，随之带来的可能就是消费者或喋喋不休、或窃窃私语的抱怨。

如何对待处理消费者抱怨的方式和态度上，也是一门大学问，它直接关系到消费者对企业的忠诚度和满意度。面对服务失误的这一存在可能，不管消费者提出抱怨与否，都非常期待企业有所反馈、有所作为，以便在接下来的消费体验中更加顺心顺意。

当企业失误产生并引起消费者不满后，只有抛下企业对自身责任不确定性的暧昧态度，认真审视存在不足，找出问题源头，及时妥善进行服务补救、立行立改，第一时间主动站出来承认失误过错，寻求解决办法，才能尽最大可能化解矛盾，取得当事人的认可和信任，也有可能让当事人成为企业忠实的拥护者、企业品牌的传递者。

当然，我们在为企业主动站出来致歉的这一行为点赞的同时，从这封致歉信的原因分析上也看到，作为责任主体，他们将失误过错的原因，归结为企业在生产经营中对形势预判的不足上，并未将责任“锅铲”给第三者。而对于形势预判的诸多不足，也是当前一些企业在生产发展中面临的共性问题。

市场形势预判上，大到战略思维的谋立，小到战术方针的规划等，作为企业，都要做到心里有数、能力下见策。恰恰在现实中，一些企业只看到过去所形成的定势，或依照已有经验顺其自然，未能沉下身子扎实做好调研，以致面对新情况、新机遇措手不及、贻误商机。只有时刻盯紧市场、把握大势，类似这样的致歉才会更少，企业才会不断成长壮大。

同时，我们也要清醒认识到，缺乏诚意不道歉的企业，终将被消费者放弃，另一方面，也要警惕那些一而再、再而三不断道歉、却没有实际悔改之举的企业，不能老拿消费者的善良宽容来作为企业经营的资本，不断以此侵蚀消费者的权益。

效果良好的道歉，确实能改善企业与客户、员工与消费者的信任关系，从而让企业通过立行立改赢得公众更多理解支持。相对于过去一些企业对待自身服务失误上的无动于衷，或待事后相关部门介入后的不得已而改之，我们愿意看到更多企业能够主动应对，举一反三，以对每一名消费者高度负责的态度，努力破除自身发展的“肠梗阻”，赢得更多人的理解支持，从而占据发展更有利位置。

（本文首发于 7 月 3 日“汉江湖”）

岔溪沟里养猪人

通讯员 张禄 黄小彬



正值盛夏，平利县正阳镇洪家坪村三组岔溪沟的猪舍里，十几头小猪欢快地抢着吃食。朱方军忙着给小猪添食、添水、打扫猪舍卫生。

现年 46 岁的朱方军，一家 4 口人。2014 年，因残因病，加之母亲年老多病，他家被识别为建档立卡贫困户。

说起养猪，朱方军打开了话匣子。“前些年，下煤窑、挖铁矿，没注意饮食休息，2008 年因痛风引发全身肿胀，同时伴有高血压、肾炎，又引发冠心病。”朱方军说，“这几年一直辗转各大医院看病，花费 20 万元左右，全部积蓄没了，病却没看好。”

驻村工作队和帮扶干部了解情况后，结合他自身想法，决定帮助他发展养猪产业，改变贫困现状，帮扶干部为他从成本、时间、收入上算着经济账，并协调 1 万元解决猪舍场地难题。那年，朱方军家人均收入不到 2000 元，加上年年看病，早已入不敷出。

2017 年，在帮扶干部的倾力帮助下，朱方军抱着试一试的态度，拿着家里卖玉米的 1600 元，买了 4 头猪崽，并将适合养猪的岔溪沟老家改造成猪舍，开始自繁自养的创业之路。2018 年，朱方军不仅收回成本，还开始有可观盈利。

自从认准这个致富路子后，朱方军一心扑在猪舍里，精心喂养猪仔。在他的悉心照料下，家里的猪仔从一开始的几头发展到现在 20 多头，腰包里的钱也逐渐多了起来，日子越过越好。“去年出栏 30 多头猪崽，加上年底买的腊肉，3 万元应该有了吧。”问及经济收入情况时，朱方军显得有些害羞，脸上却挂满了幸福。

为了养好猪，朱方军虚心向养猪大户请教。每次村里有培训会，他总是第一个到场，仔细倾听专家和技术人员的讲解，遇到不懂的问题，当面请教。逐渐地，朱方军有一套自己的“手艺”，他采用分散养殖方式，仔猪、母猪、种猪、育肥猪分类养在 10 个不同猪栏里，并采取“土办法”喂养配料，坚持走生态养殖，他配比的猪饲料，猪不仅吃得多、长得快，还不容易生病。

该镇硬化了村里入户道路，为村民们打通了致富路。朱方军开着自己的农用车，不到 10 分钟，仔猪就可以运到镇上集市销售。养猪资金有扶持、政策有补助、销售不用愁。2019 年，朱方军家纯收入 1.2 万元，凭着一股“吃得苦、耐得烦”的劲儿，顺利脱了贫，成了村里的养殖能手。

朱方军高兴地说：“要再多发展几样产业就多点收入，只要勤快，日子一定会越来越红火！”

迎“风”战“疫”！共享经济为复工复产助力

新华社记者 魏玉坤 王淑娟

今年以来，受新冠肺炎疫情影响，共享经济受到一定冲击。为了活下去，共享平台企业加速创新，为恢复国内消费市场、推进复工复产助力。

活下去！线上线下联动

“活多了，有钱赚了。”4 月初以来，跑了 5 年运输的广州货拉拉司机张师傅逐渐忙起来了。

货拉拉数据显示，2 月平台订单量环比下降 79%，3 月以来，订单量持续增长。截至目前，大多数城市货运需求整体恢复超 80%。其中，因春季家庭花卉植物需求旺盛，花卉植物类运输恢复至平时的 94%。

受疫情影响，一些依托线下活动的共享平台受到冲击，活下去成了企业的工作重点。

“新增零担货物运输业务，开拓更多品类满足用户需求，努力把平台打造成一个物流商城。”共享物流平台货拉拉首席营销官张燕梅说，最大限度地控制成本和寻找新的收入来源是活下去的不二法门。

细心的人们不难发现，“冲击”根本上是线下经济活动被迫中止而“传导”到线上的，为此，企业也主动转向线下场景维护，保障产业链稳定。

今年 2 月，哈啰出行把部分员工派到了严重缺工的生产工厂，直接上生产线参与生产，积极帮助上游企业搭建工厂信息交流平台、生产线复产针对性培训等，目前上游产能基本恢复。

“实体行业复工复产持续推进，平台经济也在随之恢复活力。”哈啰出行联合创始人、执行总裁李开逐说。

活得好！拼速度玩创意

拼速度玩创意，一度被共享平台企业奉为抢占“风口”的制胜法宝。抗“疫”期间，人们的在线消费习惯得到进一步培养，倒逼企业业务创新。

湖北十堰市的王女士患糖尿病多年，需要定期购药和问诊。她担心去医院开药有交叉感染风险，于是通过共享医疗平台平安好医生进行“云问诊”“云开药”，解决了后顾之忧。

疫情期间，一些共享医疗平台如微医、平安好医生等开设了在线问诊服务，帮助人们了解疫情动态、普及相关知识。

国家信息中心分享经济研究中心副主任于凤霞认为，线下活动受到限制时，大量的消费和生产活动转到线上，这对部分共享经济领域如共享医疗、教育等的需求产生了

一定刺激性影响。

疫情以来，共享平台企业并不满足于活下去，而是要活得好，部分企业正努力抓住“危中之机”。

瞄准下沉市场，注入新生机。今年以来，货拉拉不断下沉货运模式，相关业务延伸到了 50 多座新城市，其中多为三四线城市，缓解了疫情对货运带来的影响。

培育新产品，释放发展潜力。美团单车、哈啰出行等共享单车企业布局 3 至 10 公里出行市场，发展共享电单车业务，4 月以来，电单车业务持续增长。

探索新模式，提升竞争力。哈啰出行等企业探索“员工共享”模式，助力复工复产；滴滴与司机群策群力提升订单量，目前网约车业务已基本恢复至去年同期水平。

记者在调研中感受到，逐渐恢复活力的共享经济等新业态正撬动着消费升级，带动就业扩容，成为当前国内市场活力日渐恢复的鲜明写照。

活得久！加速新战略落地

疫情如镜，照出了共享经济等新业态快速反应、灵活应对困境的优势，也暴露出部分平台企业商业模式难持续、服务体验待完善等短板。

疫情初期，实体消费陷入停滞状态，共享充电宝、共享住宿等行业一度陷入寒冬。业内专家表示，受制于实体经济复工复产进度，共享平台企业恢复进度不一，部分平台自我突破能力差，逐渐被市场淘汰。

共享经济圈有句老话，要想活得久，不创新不行，创新慢了也不行。当前一股聚焦技术创新、加速新战略落地的热潮正在行业内涌动。

青桔单车尝试运用北斗系统，以提升精细化运营水平，首批搭载有北斗高精度导航定位芯片的青桔 GEO 车型已在深圳、武汉、北京等地投入运营。

共享充电宝平台街电不断深化场景布局，探索线上线下用户一体化运营，加快打造以共享充电宝为核心的价值闭环，订单量正稳步回升。

记者发现，不只是共享平台企业，很多实体企业在疫情期间也在探索信息共享模式，积极拥抱数字化新业态，在困难中育新机、开新局。

“这场由疫情催生的科技应用创新正在加速传导到实体企业，在全产业链各个环节拥抱数字化，推动企业间的协同创新，将成为整个国民经济转型升级、应对疫情的一个抓手。”北京大学光华管理学院助理教授雷莹说。